

Exitplan

Bijlage 8 Exitplan aanbesteding ERP
bij de Openbare Europese Aanbesteding
ERP (HRM, Finance en Inkoop applicaties)

Aanbestedende dienst:	Albeda
Opgesteld door:	Afdeling Inkoop Albeda
In Opdracht van:	Directie F&C
Datum:	15-02-2024
Versie	1.0

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN	5
3	OVERDRACHT KENNIS EN MIDDELEN	7
4	PLAN EN PLANNING	10
5	TRANSITIE ORGANISATIE EN RESOURCES	11
6	INFORMATIEBEVEILIGING.....	12
7	FINANCIËLE ASPECTEN	12
7.1	OPSTELLEN EN ACTUALISEREN VAN HET EXITPLAN	12
7.2	UITVOERING VAN HET EXITPLAN	12
8	VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN.....	13
9	ESCALATIES EN KLACHTEN.....	13

1 INLEIDING

Deze bijlage beschrijft de eisen en wensen ten aanzien van het door de Opdrachtnemer op te leveren Exitplan. De Opdrachtnemer zal het Exitplan beheren en zal zorgen voor het actueel houden van het plan. Doel van het Exitplan is om te beschrijven op welke wijze de dienstverlening van de Opdrachtnemer kan worden beëindigd en de wijze waarop de Opdrachtnemer na beëindiging samen met de Opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van de diensten bij de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen opvolgend opdrachtnemer.

1. Het primaire doel van deze bijlage is het stellen van het kader en de voorwaarden om te komen tot een uitvoerbaar Exitplan dat bewerkstelligt dat bij een eventuele beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst met de Opdrachtnemer een overdracht van de Diensten en continuering van de levering van de Diensten mogelijk wordt gemaakt.
2. De scope van het Exitplan is de dienstverlening zoals afgenomen door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer en zoals overeengekomen in het Bestek. Mocht er sprake zijn van een gedeeltelijke exit dan dient het Exitplan als de basis voor het opleveren van het deel-Exitplan
3. Als er een einde komt aan de diensten van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever met betrekking tot (een wezenlijk deel van) de diensten in het kader van de Overeenkomst, dan zullen op basis van een Exitplan de betreffende diensten worden overgedragen aan de Opdrachtgever of aan een opvolgend opdrachtnemer.
4. Het einde van de dienstverlening kan zijn, het einde van de overeengekomen dienstverlening door de Opdrachtnemer omdat na de contractperiode geen verlenging van de Overeenkomst wordt afgesproken. Het einde kan ook zijn dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst door omstandigheden van verdere dienstverlening door de Opdrachtnemer wordt afgezien. Deze omstandigheden zijn in de Overeenkomst benoemd.
5. De Opdrachtnemer zal op basis van de in dit document beschreven vereisten het Exitplan opstellen. De Opdrachtnemer zal vóór afronding van de implementatie het Exitplan gereed hebben. De eerste exit mogelijkheid die wordt beschreven betreft het terug moeten draaien van de implementatie.
6. De Opdrachtnemer zal binnen 30 (dertig) dagen na Overgangsdatum, maar voorafgaand aan de afronding van de implementatie, het Exitplan voorleggen ter goedkeuring aan de Opdrachtgever, waarin de wederzijdse verplichtingen uiteen worden gezet om een optimale overgang terug naar de Opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. De Opdrachtgever zal het voorgelegde plan beoordelen en de Opdrachtnemer op de hoogte brengen van zijn instemming of wensen ter verbetering, die de Opdrachtnemer zal adresseren in een nieuw plan.
7. Tenminste één maal per kalenderjaar, of zo veel vaker als de Opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal de Opdrachtnemer het plan aanpassen, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.

8. Het door de Opdrachtnemer op te leveren Exitplan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

- Voorwaarden en uitgangspunten;
- Overdracht kennis, mensen en middelen;
- Plan en planning;
- Transitie organisatie en resources;
- Afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Informatiebeveiliging;
- Financiële aspecten;
- Juridische aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten;
- Waarborgen continuïteit van de dienstverlening;

2 VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN

1. De continuïteit van de dienstverlening staat voorop en moet te allen tijde voor de Opdrachtgever doorgang kunnen blijven hebben.
2. Het Exitplan beschrijft een project voor het overdragen van de relevante diensten. Het uitvoeren van het Exitplan moet worden gezien als het uitvoeren van een complex project. Voor het managen van dit project wordt een projectmanagementmethodiek toegepast. Het project wordt uitgevoerd op basis van het actuele Exitplan en een door beide partijen te accorderen Project Initiatie Document (PID). Het concept PID wordt door de Opdrachtnemer als Bijlage bij het Exitplan gevoegd.
3. De planning van de retouroverdracht kent drie cruciale data: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de uitvoering van het project retouroverdracht (= voorbereiding), (2) de Exit Overgangsdatum (EO), zijnde de datum waarop betrokken data, verantwoordelijkheden en middelen zijn overgedragen aan de Opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer en (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop het project retouroverdracht succesvol is afgesloten. De retouroverdracht wordt minimaal 3 (drie) maanden voor het einde van de contractueel overeengekomen dienstverlening gestart.
4. Gedurende de retouroverdracht zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de retouroverdracht noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.
5. Gedurende de retouroverdracht zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, de noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (incl. locaties) van de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers.
6. Gedurende de retouroverdracht zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen, onderliggende contracten, instructies, tooling en methodieken.
7. Gedurende de retouroverdracht zal het personeel van de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, voldoende tijd ter beschikking zijn van de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, om de noodzakelijke kennis over te dragen.
8. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het door zijn toeleveranciers adequaat ondersteunen van de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend Opdrachtnemer. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht dan de in de Overeenkomst afgesproken vergoedingen.
9. Als de Opdrachtgever of een eventuele opvolgend opdrachtnemer de systeemmanagement-omgeving (tooling, inrichting en methodiek) zoals geïmplementeerd door de Opdrachtnemer wil gebruiken, dan zal deze ter beschikking van de Opdrachtgever of van een door de Opdrachtgever aangewezen partij worden gesteld voor zover overeengekomen in de Overeenkomst. De Opdrachtgever krijgt daarbij alle documenten en alle noodzakelijke ondersteuning (inclusief assistentie bij het overnemen van benodigde licenties) van de Opdrachtnemer.

10. Vanaf het moment (EO) dat de dienstverlening door de Opdrachtnemer weer is overgedragen aan de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen opvolgend opdrachtnemer, worden er geen facturen meer gezonden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening.
11. Als de Exit Overgangsdatum (EO) door toedoen van de Opdrachtnemer of één van zijn toeleveranciers wordt vertraagd, dan kan een boete in rekening worden gebracht zoals alsnog wordt vastgelegd in het Exitplan.

3 OVERDRACHT KENNIS EN MIDDELEN

Het Exitplan bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke overzichten – bestaande uit alle bij de Opdrachtnemer beschikbare informatie – van alle hardware, netwerkcomponenten, software, licenties, databases en gegevens, documentatie en facilitaire zaken, contracten en documenten van Leveranciers van de Opdrachtnemer die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende diensten en overgedragen moeten zijn voor de Exit Overgangsdatum (EO). De volgende zaken zijn daarbij van belang:

1. **Hardware.** Het Exitplan omvat een lijst van alle hardware die in gebruik is ten behoeve van de levering van de betreffende diensten plus alle attributen per configuratie-item die relevant zijn voor het beheren van dat configuratie-item. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn. Aangegeven zijn de locatie, het eigenaarschap en een indicatie of het gaat om hardware die uitsluitend bedoeld is voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever of dat het gaat om hardware die gezamenlijk gebruikt wordt voor meer klanten van de Opdrachtnemer naast de Opdrachtgever. Daar waar sprake is van gedeeld gebruik van middelen door meer klanten, zorgt indien gewenst de Opdrachtnemer voor het inzicht in deze middelen en de omzetting naar een exclusief voor de Opdrachtgever bedoelde omgeving. Het Exitplan omschrijft de overdracht van hardware inclusief onderhoudscontracten.
2. **Netwerk.** Het Exitplan omvat een lijst van alle netwerkcomponenten die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn. Aangegeven zijn het eigenaarschap en een indicatie of het gaat om netwerkcomponenten die uitsluitend bedoeld zijn voor de verlening van de betreffende diensten of dat het gaat om componenten die gezamenlijk gebruikt worden voor meer klanten van de Opdrachtnemer naast de Opdrachtgever. Daar waar sprake is van gedeeld gebruik van middelen door meer klanten zorgt de Opdrachtnemer voor het inzicht in deze middelen en de omzetting naar een exclusief voor de Opdrachtgever bedoelde omgeving. Het Exitplan omschrijft de overdracht van netwerkcomponenten inclusief onderhoudscontracten.
3. **Software.** Het Exitplan omvat een lijst van alle software en specifiek ontwikkelde scripts die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database) en van dezelfde kwaliteit zijn (inclusief software en versie aanduiding per apparaat en onderlinge relaties). Aangegeven zijn het eigenaarschap en de licentiesituatie waarbij de Opdrachtgever, indien mogelijk, het recht krijgt licenties te vervreemden (verwerven en aan een opvolgend Opdrachtnemer ter beschikking te stellen). Daar waar sprake is van maatwerk aanpassingen (onderdeel van de Overdracht) ten behoeve van de Opdrachtgever zullen deze ter beschikking van de Opdrachtgever gesteld worden zonder extra kosten. Het Exitplan omschrijft de overdracht van software inclusief onderhoudscontracten en licenties.
4. **Tools.** Het Exitplan omvat een lijst van alle tools die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende diensten. Op de lijst is aangegeven waar het eigenaarschap ligt en wat de licentiesituatie is (informatie over licentie en licentie houder) waarbij de Opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden. Daar waar sprake is van maatwerktools zal de Opdrachtgever expliciet akkoord moeten gaan met toepassing van deze tools. Het Exitplan voorziet in alternatieven voor alle maatwerktools respectievelijk voor gebruikte freeware.

5. **Gegevens, metagegevens en databases.** In het Exitplan zijn alle elektronisch vastgelegde of op papier vastgelegde gegevens en databases gespecificeerd. Aangegeven zijn het eigenaarschap, de locatie waar de betreffende gegevens en databases zijn opgeslagen en het eigenaarschap van de opslagfaciliteit. De Opdrachtnemer geeft tevens inzicht in de veranderingen die zijn gerealiseerd met betrekking tot de gegevens en de databases.
6. **Documentatie.** In het Exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, procesbeschrijvingen en werkinstructies voor zover relevant voor het leveren van de betreffende diensten. De Opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie compleet en actueel is op het moment van overdracht. De documentatie wordt zowel hard copy als digitaal ter beschikking gesteld van de Opdrachtgever of een door zijn aangewezen opvolgend Opdrachtnemer.
7. **Faciliteiten.** In het Exitplan is een overzicht opgenomen van de beschikbare (en ingerichte) faciliteiten inclusief informatie over de locatie en de inrichting van de faciliteit. Het plan omvat ook een overzicht van alle afspraken met betrekking tot de faciliteiten dan wel inzicht in de veranderingen die noodzakelijk zijn bij een gewijzigde dienstverlening door de Opdrachtnemer. In geval van gezamenlijk gebruik van locaties is aangegeven hoe de juiste faciliteiten exclusief ter beschikking van de Opdrachtgever gesteld kunnen worden.
8. **Overgedragen Contracten.** De Opdrachtnemer doet al het redelijkerwijs mogelijke om te bewerkstelligen dat alle benodigde contracten met derden ten behoeve van de dienstverlening aan de Opdrachtgever overgedragen kunnen worden aan de Opdrachtgever. Indien gewenst kan de Opdrachtnemer voor alternatieve leveranciers zorg dragen, dit tegen eenzelfde of een lager kostenniveau. De Opdrachtgever kan ook zelf overgaan tot ontbinding van het contract met aanbieders.
9. **Personeel.** Het Exitplan omvat een overzicht van medewerkers van de Opdrachtnemer die voor langere tijd betrokken zijn bij het leveren van de diensten aan de Opdrachtgever. Het overzicht omvat minimaal de namen, functies, ervaring, leeftijd en functioneren.
10. **Kennisoverdracht.** Gedurende de retouroverdracht zullen de Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers, de Opdrachtgever en een eventuele opvolgend opdrachtnemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht voor het overdragen van de kennis. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van het personeel van de Opdrachtnemer om tot een adequate kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat zowel:
 - Al die kennis, noodzakelijk voor het kunnen voortzetten van de dienstverlening;
 - Vragen die naar aanleiding van de retouroverdracht moeten worden beantwoord;
 - De volgende – geactualiseerde - documenten (respectievelijk bestanden): procedures, handleidingen (inclusief, werkinstructies), rapportages, Service Level Agreement, onderhoudscontracten en licenties.
 - Geregistreerde incidenten, wijzigingen, enzovoort zoals vastgelegd in de service management tools.
11. **Overdracht activa van de Opdrachtnemer.** Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever de systemen en goederen, die de Opdrachtgever of de opvolgende opdrachtnemer voor het verrichten van diensten nodig zal hebben, tegen de door de Opdrachtnemer in redelijkheid gehanteerde boekwaarde, van de Opdrachtnemer in eigendom

kunnen verkrijgen, voor zover deze activa volledig of hoofdzakelijk voor de Opdrachtgever worden gebruikt.

12. De Opdrachtnemer zal na aankondiging van de beëindiging van de Overeenkomst zonder voorafgaande instemming van de Opdrachtgever geen wijzigingen aanbrengen in (de samenstelling van) de betrokken systemen, goederen en rechten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer vrijwaren voor de overgenomen verplichtingen voor zover betrekking hebbend op de periode na de beëindiging van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever vrijwaren voor de overgenomen verplichtingen voor zover betrekking hebbend op de periode vóór de beëindiging van de Overeenkomst.

4 PLAN EN PLANNING

1. Het Exitplan omvat een gedetailleerde weergave van alle uit te voeren taken respectievelijk activiteiten om de retouroverdracht tot een succes te maken. De Exit Overgangsdatum (EO) van de retouroverdracht is 3 (drie) maanden na de startdatum (SD). In principe wordt uitgegaan van een periode van totaal 6 (zes) maanden, tenzij anders tussen partijen wordt overeengekomen, om na het besluit, tot een volledige afronding van de retouroverdracht te komen.
2. De werkzaamheden zullen via een workbreakdownstructuur tot uit te voeren taken en activiteiten worden onderverdeeld. Door duidelijke mijlpalen en SMART benoemde op te leveren resultaten moet een heldere en haalbare planning gerealiseerd worden. Voor elk van de in het vorige hoofdstuk benoemde deelgebieden worden aparte deelplanningen (werkstromen) gemaakt. Voor elke deelplanning worden acceptatiecriteria benoemd op basis waarvan vastgesteld kan worden dat een adequate retourtransitie (voor dat onderwerp) is gerealiseerd.
3. In het plan wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld. Hierbij wordt een risico analyse met betrekking tot de continuïteit van de dienstverlening uitgevoerd. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het in het plan opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen mogelijk te maken.

5 TRANSITIE ORGANISATIE EN RESOURCES

Het Exitplan beschrijft tot in detail de projectorganisatie van de retouroverdracht, dit inclusief betrokken mensen, rapportageafspraken en communicatieafspraken. De Opdrachtnemer zal zich houden aan de onderstaande aspecten waar het gaat om de retouroverdracht:

- a) Partijen vormen een gezamenlijk exitmanagementteam. Het team wordt geleid door een senior manager, benoemd door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt deel aan dit team tot en met de datum van oplevering van de nieuwe situatie (ED);
- b) De Opdrachtnemer zal een contactpersoon aanstellen die dienst doet als single point of contact. Deze contactpersoon of coördinator is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van alle activiteiten binnen de Opdrachtnemer, voor een gedegen contact met de Opdrachtgever of een door zijn aangestelde opvolgend opdrachtnemer. De coördinator zorgt voor alle voorkomende vormen van ondersteuning van de retouroverdracht;
- c) Het exitmanagementteam zal direct rapporteren aan een stuurgroep. In deze stuurgroep heeft in ieder geval een <invullen functionaris> zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever binnen de Opdrachtnemer;
- d) Het exit managementteam rapporteert elke 2 (twee) weken aan de stuurgroep. De stuurgroep volgt de voortgang per 2 (twee) weken en zorgt tevens voor de décharge van het exitmanagementteam zodra de retouroverdracht een feit is. De décharge wordt gebaseerd op de in het Exitplan opgenomen acceptatiecriteria;
- e) De Opdrachtnemer zorgt voor voldoende medewerkers om de diverse taken resp. functies binnen de retourtransitie projectorganisatie in te vullen. Dit op een dusdanige wijze dat plan en planning van de retouroverdracht optimaal uitgevoerd kunnen worden. De continuïteit van de dienstverlening staat overigens voorop.

6 INFORMATIEBEVEILIGING

In het Exitplan zal de Opdrachtnemer aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang en het netwerk wordt gewaarborgd. De Opdrachtnemer zal de door zijn organisatie uit te voeren werkzaamheden baseren op de security vereisten. Na afsluiting van de retouroverdracht zal door de Opdrachtnemer worden getoond dat de gehele infrastructuur is geschoond (inclusief documentatie en dergelijke). De Opdrachtnemer zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. Tot minimaal 12 (twaalf) maanden na afronding van de retouroverdracht zal de Opdrachtnemer de mogelijkheid geven aan de Opdrachtgever, óf aan een door de Opdrachtgever aangestelde externe auditor, een audit uit te voeren gericht op het volledig en juist overdragen en schonen van voornoemde informatie en documentatie.

De geheimhoudingsplicht van de Opdrachtnemer blijft ook na de retouroverdracht bestaan. In het Exitplan moet aandacht zijn voor de kernbegrippen vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit (beschikbaarheid) van informatie.

7 FINANCIËLE ASPECTEN

7.1 Opstellen en actualiseren van het Exitplan

De kosten voor het opstellen en actualiseren van het Exitplan zijn inbegrepen in de reguliere kosten voor de dienstverlening.

7.2 Uitvoering van het Exitplan

De Opdrachtnemer zal in het Exitplan een specificatie geven van alle kosten die verbonden zijn aan de uitvoering van de Exit. Overeengekomen bedragen worden daarbinnen, na het succesvol afsluiten van het Exitplan of mijlpalen, in rekening gebracht.

8 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

1. De Opdrachtnemer zal in het Exitplan expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden hebben. Dit om gedurende de uitvoering van het Exitplan volstrekte helderheid omtrent sturing en besluitvorming te hebben. Centraal staan de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer voor het aanleveren en overdragen van kennis en middelen en de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever voor het accepteren en operationaliseren van de dienstverlening op basis van de aangedragen kennis en middelen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening, voor zover nog onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Deze eindigt op het moment dat de Opdrachtgever expliciet aangeeft dat de dienstverlening overgenomen en geaccepteerd is volgens de opgestelde acceptatiecriteria in het Exitplan.
2. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om de nakoming van de in dit document genoemde vereisten en het gestelde in het door Partijen geaccordeerde Exitplan te toetsen op basis van een audit.

9 ESCALATIES EN KLACHTEN

Mochten er tijdens de uitvoering van het Exitplan escalaties voordoen of klachten worden ingediend dan worden deze behandeld conform hetgeen is overeengekomen in de SLA.